

行政院農業委員會水土保持局
104 年度服務創新精進執行計畫

第一線服務機關類

提報單位：行政院農業委員會水土保持局臺南分局

中華民國 104 年 4 月

壹、計畫依據

- 一、 行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、 國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函訂定「政府服務品質獎評獎實施計畫」及「政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、 行政院農業委員會 104 年 3 月 12 日農秘字第 1040102465 號函訂定「行政院農業委員會 104 年度服務創新精進實施計畫」。

貳、計畫期程

民國104年1月1日至12月31日，為期1年。

參、計畫目標

本分局依據行政院農業委員會「健康、效率、永續經營」的施政方針，落實永續農業及發展樂活農業之目標，以「水保防災」及「農村再生」為願景，建構南臺灣安全、永續的農漁村生產環境，秉持「優質、效率、團隊、創新」的精神與思維，逐一盤點檢視各項不合效益及時宜的行政措施，精進便民服務團隊，規劃全方位防災、協助農村發展及促進產業活化，達成保育水土、涵養水源、減免災害，增進國民福祉。

本分局身為行政院農業委員會水土保持局的南部地區第一線服務機關，為了有效達成臺南、高雄、屏東、澎湖及金門等水土資源保育及農村再生等施政服務之創新精進，提出以下服務創新精進策略，提升服務品質：

- 一、 整合分局集水區調查規劃、野溪清疏、農村再生培根訓練、農村再生永續陪伴等專業團隊之技師、專家、學者、分局退休同仁，延伸服務廣度，持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、

高效率的公共服務形象與聲譽。

二、改善分局友善服務空間，並提供 iTaiwan 無線上網等網路服務，方便民眾洽公及確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、結合水土保持志工、土石流防災專員、農村再生顧問師及水土保持戶外教室、農業改良場、畜產試驗所、農糧署、漁業署、縣市政府、工研院、台糖等相關單位服務功能，跨域合作，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

肆、實施對象

分局各課、室為「第一線服務機關」之執行單位。

伍、實施方式

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
服務流程 (200分)	1. 服務流程 便捷性 (120分)	1-1 單一窗口，服務全功能 (1) 服務台由受訓合格水土保持志工輪值，專人接待民眾洽公。 (2) 總機專人接聽。 (3) 常見問題 Q&A。	提升便民，完整的資訊服務及技術諮詢管道，使民眾之問題快速解決。	行政室、保育推廣課	製作訪客統計彙整表逐月檢討。
		1-2 洽公流程簡化，服務貼心 (1) 提升服務效能 (2) 簡化申請流程 (3) 主動通知(簡訊匯款通知社區及廠商)	確實檢討服務精進創新成效。	各課室	每月擇期召開推動成效檢討會議。
		1-3 文書簡化，環保愛地球 (1) 多表合一 (2) 文書盤點 E 化建置 (3) 不列印簡報及縮小字體等文書減量	透過文書表格簡化，提升行政效率。	各課室	每月擇期召開推動成效檢討會議。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		1-4 深根社區，全心陪伴 (1) 用心關懷，陪伴不打烊 A. 主動發現問題，提供解決方案 B. 提供即時資訊 C. 設置服務據點 (2) 協助社區，自主防災 A. 土石流防災專員培訓 B. 防災應變即時簡訊 C. 防災地圖E化	本分局服務範圍遼闊，且各鄉鎮、社區需求不同，透過主動關懷訪視，協助農漁民解決問題。	農村營造課、規劃課	統計訪視或聯絡次數並作成紀錄備查。
	2. 服務流程透明度 (80分)	2-1 服務內容及流程資訊公開 (1) 水土保持及農村再生案例分享 (2) 業務職掌分工資訊 (3) 重要工作成果、新聞稿及活動訊息公告	業務職掌及服務流程透明公開，民眾可充分掌握分局提供服務的類別。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		2-2 服務案件主動回應 (1) 土石流警戒通知機制 (2) 防汛訊息通知機制 (3) 陳情案件回復機制	第一時間主動通知土石流防災黃、紅警戒訊息；陳情民眾可即時掌握辦理情形。	各課室	設置服務表單每月查核。
		2-3 公開資訊 (1) 本分局出版刊物 (2) 標案招標資訊 (3) 業務流程及申請文書 (4) 土石流警戒基準值 (5) 土石流觀測站資訊 (6) 土石流潛勢溪流資訊 (7) 土石流防災宣導 (8) 金質及優良農建成果 (9) 培根課程開課資訊	規劃調查成果摘要、土石流災例、土石流防災資訊、技術專刊及成果案例等相關資訊，供民眾瀏覽下載加值使用。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
機關形象及顧客關係 (200分)	3. 機關形象 (100分)	3-1 營造合宜服務設施 (1) 洽公環境營造 A. 辦公室專人清潔打掃 B. 辦公室周邊花木，專人修剪管理維護	提供完整舒適之洽公環境，提高洽公滿意度。	行政室	每月執行檢討改善措施。
		(2) 辦公室導引動線 A. 建物設置平面圖 B. 導引標示中英文雙語指標，清晰明確 C. 服務台諮詢服務	精進各項軟硬體設施，加強辦公室動線引導，使洽公民眾迅速獲得所需服務。	行政室	定期檢視更新。
		(3) 友善環境 A. 書表範例、影印設備、老花眼鏡及文具用品…等 B. 無障礙設施及身障人士服務鈴 C. 育嬰室(哺乳室)設置 D. 殘障停車位 E. 會客休息室備有成果摺頁供民眾參閱 F. 提供 iTaiwan 免費無線上網供洽公查詢	提供洽公民眾舒適便利洽公環境，且設置哺乳室符合性別工作平等法，另針對身障人員設置相關設施。	行政室	統計索取或使用情形並進行使用滿意度調查。
		3-2 提供友善與專業服務 (1) 網站提供民眾查詢土石流相關資訊與各課業管通報電話，迅速處理民眾諮詢事項。	提供民眾透過網路迅速獲得所需資訊，或電話洽詢服務。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並將統計結果陳核。
		(2) 執行電話禮貌實施計畫，辦理電話禮貌測試。	提供民眾親切及迅速之電話諮詢服務。	行政室	依據電話禮貌測試成績逐月檢討。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(3) 調查服務台常見問題，建立 Q&A 以提升總機功能，減少電話轉接以提升機關形象。	服務台值班志工能回覆一般性之問題。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		(4) 將駐分局保全人員及水土保持志工納入第一線服務工作，協助導引民眾洽辦公務。	保全及志工可迅速引導民眾獲取服務。	行政室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		(5) 宣導資料免費提供取閱，並備有技術刊物供民眾閱覽。	讓更多民眾認識水土保持及農村再生的重要性。	行政室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		(6) 提供各類專業服務申請表格供民眾使用。	縮短洽公民眾不必要的探索時間。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		(7) 開標室內設有民眾待標休息區，另設置錄音(影)設備及電子投影開標看板。	提供投標廠商舒適環境等候開標，若發生爭議，可作為佐證以減少民怨。	行政室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。
		3-3 服務成果有效行銷 (1) 聯盟行銷 A. 中央部會機關 B. 地方政府及農漁會 C. 土石流防災專員 D. 水土保持志工 E. 技師公會、專家學者及退休人員 F. 農村再生顧問師	結合外界現有人力及資訊網絡，透過專業人才，將業務執行成果行銷推廣。	各課室	統計出席人數並整理相關紀錄備查。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(2)主動行銷 A. 防災社區安全檢視及宣導 B. 土石流防災演練 C. 環境教育學習 D. 窳陋空間改善 E. 跨域合作 F. 農村再生專員培訓 G. 產業行銷活動 H. 本分局電子看板 I. 本分局網站 J. 新聞稿發佈	透過不同類型活動及新聞稿發佈，提升本分局辦理業務成果能見度，讓民眾瞭解進而認同支持。	各課室	統計出席人數、網站點閱統計及新聞稿數量，並整理相關紀錄備查。
		(3)深入紮根 A. 土石流防災宣導教育 B. 水土保持行動小學堂 C. 水土保持教師研習營 D. 培根訓練 E. 大專生洄游農村 F. 青年農 Stay G. 產學合作 H. 提供暑期實習名額	藉由教育宣導及活動競賽，間接結合學校資源並促使青年學子學習水土資源保育及農村再生等觀念。	各課室	統計出席人數並整理相關紀錄備查。
	4. 顧客滿意情形(100分)	4-1 提供高滿意度的服務 (1)滿意度調查 A. 辦公室服務台滿意度問卷調查 B. 水土保持戶外教室、泥岩水土保持教學園區、天埔社區環境教育場域參訪、研習民眾問卷調查 C. 培根課程滿意度調查 D. 農村再生社區永續陪伴滿意度調查 (2)滿意度調查分析統計	於各項教育宣導結束後，彙整參訓學員對於授課內容、時數、講師滿意度、再精進建議等事項之意見進行分析，作為後續課程設計改進參考。	各課室	製作滿意度問卷調查表並整理相關紀錄備查。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		4-2 重視民眾意見並即時回應 (1) 民眾意見回饋機制 A. 首長信箱 B. 業務說明會 C. 活動問卷調查 D. 設置專線電話及民眾意見箱 E. 主動蒐集平面及電子媒體相關輿情 F. 主動透過新聞平台發布新聞稿回應輿情 (2) 農村再生業務課程結束後請社區民眾填寫問卷及意見表。	加強首長信箱之處理時效及程序，另透過新聞稿主動提供快速及詳實之訊息。 能在第一時間為農村再生培根計畫課程及政策進行調整，並可立刻掌握社區居民對培根計畫之瞭解程度。	各課室 農村營造課	統計回應時間並進行回覆滿意度分析。 製作滿意度問卷調查表並整理相關紀錄備查。
資訊提供及檢索服務(100分)	5. 資訊公開適切性與內容有效性(60分)	5-1 分局人員出缺、進用約僱人員或職務代理人員、青年回鄉築夢就業資訊等即時訊息公告	公開透明進用人力。	人事室、農村營造課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-2 農業資料開放平台(無人載具空拍成果、水土持戶外教室、重大土砂災例、土石流觀測站影像…)	提供無人載具空拍影像等資料於政府資料開放(Open Data)平台，共同打造開放政府。	規劃課 保育推廣課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-3 每月重點工作成果	分局每月重點工作成果公布於網站，供大眾瞭解分局作為。	規劃課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		5-4 社區產業文化活動或分局水土保持月系列活動訊息	公開活動資訊，促進民眾參與。	農村營造課、保育推廣課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-5 工程招標資訊	公開、透明各項工程及技術服務招標資訊，吸引更多廠商參與投標。	各課室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-6 水土保持、農村再生相關法令、政策、預算及決算公告	提供各項相關法規及預算資訊予民眾參閱、研究。	各課室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-7 調查規劃成果、社區特色產業推廣、野溪清疏等出版品資訊	讓社會大眾深入了解水土保持與農村再生的重要性及成果分享。	各課室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-9 分局組織、職掌及全民督工、檢舉通報專線、課室服務電話等聯絡資訊	讓社會大眾深入了解分局組織及職掌，方便洽詢各項相關服務。	人事室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		5-10 標案文件 E 化下載	廠商可透過電子領標、品管文件及施工規範下載，減少人力及用紙。	各課室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
	6. 資訊檢索完整性與便捷性 (40 分)	6-1 分局全球資訊網標示配合電子化政府入口網我的 E 政府提供分類檢索服務。	提供分類檢索。	規劃課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		6-2 分局網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。	符合詮釋資料及分類檢索規範，提升民眾使用網頁便捷性。	規劃課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		6-3 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。	分局網頁明顯位置揭示搜尋服務。	規劃課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		6-4 提供無障礙網路空間	建置維護3A等級之無障礙網頁環境	規劃課	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
線上服務及電子參與 (200分)	7. 線上服務量能擴展性 (100分)	7-1 影音下載專區	設置影音專區供民眾下載使用	各課室	統計下載次數並整理相關紀錄備查。
		7-2 土石流防災簡訊申請	民眾可第一時間獲得土石流警戒發布及降雨資訊	規劃課	統計申請下載次數備查。
		7-3 常見問答	分局網頁之便民服務項下彙整民眾需求較高相關問題及資訊，分類供民眾快速查詢。	各課室	內部自我管考，每月更正，確保內容有效性。
		7-4 線上申請作業 (1) 沙田水土保持戶外教室、天埔社區環境教育園區、牛埔泥岩水土保持教學園區參訪、研習申請。	將業務申請流程簡化，提供線上申請服務，以效率、貼心服務民眾。	各課室	統計申請次數備查

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(2) 關懷、進階、核心及再生等 4 階段培根課程報名作業 (3) 農村社區資訊查詢 (4) 農村社區年度執行計畫申請 (5) 跨域合作示範計畫活動申請 (6) 行動工作坊申請 (7) 產業行銷活動申請 (8) 防災教育宣導申請			
8. 電子參與多樣性 (100 分)	8-1 首長意見信箱		提供民眾參與機會，並建立回應機制。	行政室	統計反映訊息及回復情形備查。
	8-2 FB 專頁社群聯結 (1) 分局專頁 (2) 土石流防災資訊 (3) 大專生洄游農村 (4) 農村好讚		擴大服務的廣度及深度。	規劃課、農村營造課	統計瀏覽人次或粉絲人數備查。
	8-3 Youtube 影音、plurk 噗浪		製作水土保持或農村再生社區感人故事及優良成果供下載並與民眾互動。	規劃課、農村營造課	統計點閱次數備查。
	8-4 分局同仁、土石流防災專員、水土保持志工及青年回鄉Line群組建立		迅速即時傳達開會通知或重要訊息及聯絡情誼，減少電話及傳真費用。	各課室	統計使用頻率、次數備查。
	8-5 土石流防災及農村再生APP下載應用 (1) 土石流防災資訊整合版 (2) 土石流防災資訊地圖版、圖文版 (3) 雨量報報 (4) 土石流電子書		供山坡地社區、土石流保全對象及一般民眾迅速掌握防災訊息，有效減少災害損失或了解農村訊息。	規劃課、農村營造課	統計下載次數備查。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		(5) 農村好讚 (6) 農村市集通			
創新服務情形(300分)	9. 有價值的創新服務(200分)	9-1 土石流防災超前部署 (1) 無人載具空拍，即時掌握災區現況 (2) 土石流及崩塌地觀測站提供即時監測資訊 (3) 野溪清疏現勘、提報及審查表單線上作業 (4) 線上即時申請重機械待命、進駐、搶通作業 (5) 土石流防災即時視訊 (6) 數位影像輔助山坡地土地可利用限度查定	藉由山坡地管理，並透過防災科技及監測資訊，建立詳實而完整的防災防護網，務求超前部署、保土蓄水、防洪減災及永續國土之目標。	各課室	統計申請次數並整理相關紀錄備查。
		9-2 農村再生產業加值 (1) 亮點社區 (2) 產業加值 (3) 窳陋空間 (4) 跨域合作 (5) Line 即時通 (6) FB 社群行銷社區產業 (7) 社區永續陪伴 (8) 社區圖資申請	社區 Line 在一起，遇到的問題作即時性的回覆，並透過分局臉書推廣社區產業、亮點特色。另建立各單位跨域平台，提升服務能量。	農村營造課	統計社區觀摩訪視人數及社群使用情形和陪伴成果並整理相關紀錄備查。
		9-3 活化國有財產，主動提供睦鄰服務 (1) 機關門口閒置空間標租，增加國庫收入 (2) 設置 LED 電子看板提供各機關宣導服務	提供民眾互動空間及小資創業機會，達到促進經濟流通並宣導政策，創造雙贏。	行政室	統計活化空間國庫收入及宣導服務。
		9-4 充分利用洽公服務場所，宣導業務成果	藉由鄰近大東夜市商圈人潮及洽公民眾，宣導防災觀念並行銷地方產業。	各課室	納入服務台滿意度調查表，並逐月檢討。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
		9-5 運用圖資系統，協助業務查詢 (1) 運用影像資料庫及管理系統，查詢坡地災害變遷，輔助評估保育治理需求。 (2) 運用工程圖文管理系統，將重要工程書圖掃描建檔，供水土保持整治成效評估及傳承工程整治經驗。	提升同仁執行業務效率，滿足民眾需求。	規劃課	統計使用次數，並整理相關紀錄備查。
		10-1 將本分局各項服務措施制度化與系統化，持續辦理同仁及水土保持志工等服務人員教育訓練，提升為民服務知識與能力。	檢討相關服務措施，建立標準作業流程 SOP，以貼心、用心、細心服務民眾。	各課室	每月擇期召開推動成效會議。
	10. 創新服務標竿學習效益 (60 分)	10-2 標竿服務傳承 (1) 至服務品質具優良績效或得獎機關標竿學習 2 場次以上 (2) 與南部地區其他機關跨域合作，突破傳統機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，不定期舉辦或派員參加各項研習會，提升同仁各項服務知能 (3) 分享金質或優良農建工程案例 (4) 分享農村再生亮點社區營造經驗 (5) 提供環境教育場域或水土保持戶外教室予其他機關或一般民眾研習	透過教育及觀摩等方式傳承下去，建立種子學習模式，並擴大參與對象，將治山防災及農村再生成果發散出去。	各課室	統計觀摩訪視人數並整理相關紀錄備查。

評核項目	評核指標	具體作法	預期目標	分工單位	檢討管考
11. 組織內部創新機制及運作情形(40分)	11-1 成立提升服務品質推動小組，加強課室橫向連繫，透過充分溝通，在腦力激盪下，產生更多創意與周延之作法。	各項重點推動業務，經由跨課室充分溝通，整合發揮本分局推動能量。	各課室	每月擇期召開推動成效會議。	
	11-2 研習或觀摩心得分享，使同仁能快速及精簡地吸取精華。	透過外部資源激發，以達成工作最佳產出和績效。	各課室	每月擇期召開推動成效會議。	
	11-3 結合外部資源激發創新能量，邀請學者專家指導，藉由訓練及觀摩，激發出績效。	傳承資深同仁的寶貴經驗及融合相關單位經驗，將業務快速上手。	各課室	統計次數並整理相關資料備查。	
	11-4 明確的分層負責制度提高服務效率，簡化不必要的程序，並透過重要工作行事曆及公文處理電子化，並實施公文線上簽核，加強時效管制。	透過重要工作行事曆及公文電子化，有效管理公文時效及提升服務品質。	各課室	辦理公文教育訓練及時效管制並整理相關資料備查。	
	11-5 持續加強公共工程品質管理人員教育訓練及回訓、採購專業及職業安全人員訓練等終身學習之實體和數位學習。	藉由終身學習強化同仁本職及相關技能，全體同仁之實體及數位學習時數均達成規定時數。	各課室	辦理相關業務教育訓練，另由人事室提供每月訓練時數陳閱控管。	
	11-6 持續加強辦公室安全檢查、員工健檢及資訊安全維護。	落實分局安全衛生工作守則，提供民眾安全洽公環境。	各課室	每月擇期召開推動成效檢討會議。	

陸、實施步驟

- 一、本執行計畫簽奉核准後，公開於分局網站及服務場所，俾供全國民眾瞭解本分局為民服務之具體措施及分局同仁執行本計畫之依據，另陳報水土保持局轉陳行政院農業委員會備案。
- 二、本執行計畫自實施日起，每月 10 日前各承辦單位將執行成效依據「政府服務品質獎評獎作業手冊」中各項評核指標之評分說明評估檢討。

柒、評核作業

- 一、成立「提升服務品質推動小組」，分局長擔任召集人，綜理小組召集、督導工作；小組委員由副分局長、秘書、各課室主管及資深同仁組成，每月召開檢討會議 1 次，並視需要不定期召開推動小組會議，以加強服務品質業務之推動與績效。
- 二、104 年 11 月依規定格式撰提「政府服務品質參獎申請書」函報行政院農業委員會評審。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正，相關修正內容公布於本分局網站。